



간호직무열의에 대한 개념분석(간호 직군 중심으로)

남은숙¹⁾ · 김이활²⁾ · 김주현³⁾

¹⁾강원대학교 간호대학 교수, ²⁾강원대학교 간호학과 대학원생, ³⁾강원대학교 간호대학 명예교수

Work Engagement in Nursing: A Concept Analysis (Focusing on Nursing Professional Group)

Nam, Eun Sook¹⁾ · Kim, Ri Whaol²⁾ · Kim, Joo Hyun³⁾

¹⁾Professor, Department of Nursing, Kangwon National University, Chuncheon

²⁾Graduate Student, Department of Nursing, Kangwon National University, Chuncheon

³⁾Emeritus Professor, Department of Nursing, Kangwon National University, Chuncheon, Korea

Purpose: This study aims to determine the conceptual properties of work engagement in nursing professional groups, and to provide basic data for nursing personnel management. **Methods:** To identify a nurse's work engagement, data were analyzed according to Walker & Avant's concept analysis method. **Results:** The analysis identified four work engagement attributes in nursing professional groups, namely: vigour, dedication, absorption, and zest. **Conclusion:** To bolster nurses' engagement with their duties, it is necessary to provide opportunities and implement interventions such as incentive system in performance evaluation based on work engagement in nursing, appropriate education program, and positive work environment.

Key Words: Nurses; Work engagement; Concept formation; Analysis

서론

1. 연구의 필요성

우리나라는 의료보험 제도의 활성화를 통해서 의료서비스 제공 및 공급체계가 확립되었고, 국민은 더 많은 의료서비스를 받을 수 있게 되었다. 의료서비스를 받고자 하는 대상자의 확대는 의료사업의 확장과 의료계의 경쟁을 유발했고, 병원의 운영에서 경제적인 관점이 매우 중요한 요소 중의 하나가 되었다. 경제적으로 병원의 지속적인 경영을 위해서는 여러 가지 요소가 갖추어져야 하며 그중 하나는 우수한 간호 인력의 확보라고 할 수 있다. 따라서 이러한 목적을 위해서 간호사들의 직무 열

의를 증대시키는 과정은 병원의 안정적인 운영에 매우 중요한 요인이라고 할 수 있다(Oh & Kim, 2016).

병원도 일반 조직과 같이 현재 보유하고 있는 간호 인력을 유지하고 간호 인력의 자발적인 이직을 줄이는 방안이 필요하며(Park & Lee, 2004), 이에 따라 간호 인력을 확보하기 위해 소진이나 이직 등의 부정적인 결과에 영향을 주는 요인에 대한 연구가 활발히 이루어졌다(Kang & Kwon, 2017). 최근에는 긍정심리학의 영향으로 간호조직 내에서 간호사의 개인 및 직무와 관련된 긍정적인 영향은 간호사에게 잔류의 동기부여가 될 수 있다는 점에 착안하여 임상 현장에서 경력을 가진 유능한 간호 인력이 유지될 수 있는 요인에 대한 연구도 함께 진행되고 있다.

주요어: 간호사, 직무열의, 개념형성, 분석

Corresponding author: Kim, Ri Whaol <https://orcid.org/0000-0001-5299-9985>

Department of Nursing, Kangwon National University, 1 Kangwondaehak-gil, Chuncheon 24341, Korea.

Tel: +82-70-4513-0156, Fax: +82-33-259-5636, E-mail: whaol@naver.com

Received: Jun 2, 2020 / **Revised:** Jul 27, 2020 / **Accepted:** Jul 27, 2020

긍정적인 직무 태도인 직무열의는 간호사에게 긍정적인 영향을 미치는 동기부여로써 연구되기 시작하였다. 간호사의 직무에 대한 열의는 간호의 수준 향상과 병원의 효율성에 영향을 주는 중요한 요인으로 간주되며 간호조직 운영 면에서도 중요한 개념(Kang & Kwon, 2017)으로 간호업무 자체가 즐겁고 기쁜 상태이며, 건강하고 행복한 상태에서 업무에 몰두하게 하는 요인 중 하나로 볼 수 있다(Oh & Park, 2014). 직무 열의가 높은 조직원은 이직률이 낮으며 조직성과도 높은 집단에 포함된다고 보고되었으며(Harter, Schmidt, & Hayes, 2002), 직무에 열의가 높은 조직원은 직무에서 받는 스트레스에도 불구하고 직무에 대해 충분한 에너지를 가지고 업무에 임할 수 있다고 보고되었다(Kwon & Choi, 2011).

직무열의는 심리학자인 Kahn (1990)에 의해 제안된 개인 열의를 포함하는 개념으로 시작하여 개인이 임무를 수행하는 동안에 자신의 행동, 인지, 정서를 표현하고 행동하는 것으로, 자신의 역할에 자신을 스스로 이용하는 것으로 정의되었다. 한편, 다른 연구결과에 의하면 직무열의는 업무에 대한 긍정적인 마음 자세로 열정적으로 자신의 업무를 해내는 완전히 업무에 몰입된 상태로 정의되기도 했으며(Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002), 개인 자신의 업무와 자신이 속한 조직에 대한 에너지와 노력의 합으로 의미 되는 광의의 구성 개념으로 정의되기도 했다(Macey & Schneider, 2008). 이렇게 직무 열의에 대한 정의가 제시되고 있지만, 관련 연구자들의 전공, 연구목적, 연구방법 등에 따라 각각 다르게 정의를 내리고 있어서(Choi, Park, & Jung, 2014) 완벽히 합의가 이루어지지 않은 상태는 아니다.

선행연구에 따르면 직무열의는 인적 자원관리를 시행하던 조직경영 분야에서 긍정적인 측면의 내부요인을 강조하면서 활발한 연구가 진행되었으며 직무소진의 대립하는 개념(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)으로 정의되면서 별개의 개념으로 연구되기 시작하였다. 1990년대부터 시작된 직무열의 연구는 주로 직무열의의 구성요소인 활력(vigour), 헌신(dedication), 몰두(absorption)의 특성 연구나 Kahn (1990)에 의해 제안된 육체적, 정서적, 인지적 차원이 포함된 직무열의와 관련된 개인 및 조직의 다양한 선행요인을 탐색하는 연구가 많았으며, 탐색된 선행요인이나 긍정심리 자본 변수와의 상관관계를 측정하는 연구가 주로 이루어졌다(Kang & Kwon, 2017; Kwon & Choi, 2011; Higgins & Green, 2011). 최근에는 직무열의의 결과변수에 관심을 둔 연구들이 많아졌으며(Lee, 2010), 선행요인과 결과변수의 사이를 매개하는 요인으로서 연구가 시행되어 직장에서 경험하는 심리 상태가 그 효과를 충분히 설

명할 수 있는 변수임이 보고되었다(Kwon & Choi, 2011; Oh & Kim, 2016). 지금까지의 연구를 살펴보면 연구된 변수를 포함하여 직무열의의 구성요소에 대한 명칭은 서로 다르지만, 포함된 내용은 매우 흡사한 것으로 평가된다(Bakker, Hakanen, Demerouti, & Xanthopoulou, 2007).

또한, 직무열의의 연구가 진행됨에 따라 직무열의의 정의와 개념적 성격을 혼동하거나 유사성을 띠는 변수들이 나타나게 되었다. 보고된 연구에 의하면 직무열의는 조직과 관련된 부분이 있지만 서로 구별되는 측면이 있으며 유사한 개념으로 혼동되는 직무몰입은 직무열의의 구성요소인 헌신(dedication)보다 작은 의미의 개념으로 볼 수 있으며 또 다른 개념인 직무만족은 직무에서 얻는 즐거움 정도를 개념화한 것으로 간주할 수 있다(Park, 2011). 또한, 직무관여는 직무 중요도와 자부심에 대한 태도라고 볼 수 있으며(Seo, Yun, & Choi, 2017), 직무열의와 유사개념으로 인식되는 일종독에 대해서는 각각의 개념들에 대한 결과변수와 비교하고 서로 다른 관계성을 입증하여 서로 다른 결과를 초래하는 개념임을 규명한 연구결과도 있다(Choi & Kim, 2012). 비록 각종 연구결과에서 제시한 유사개념들이 직무열의와 관련성이 있다고 할지라도 이러한 개념들이 조직 구성원이 자발적으로 육체적, 인지적, 감정적으로 본인의 작업 역할에 최선을 다하는 것으로 정의된 직무열의와는 동일한 개념으로 보기에는 무리가 있다.

따라서 직무열의에 관한 연구가 좀 더 의미 있고 효과를 가진 결과를 도출하기 위해서는 확고한 개념의 정의가 필요하다(Lee, 2010). 또한, 우수한 간호 인력 확보가 필수적인 국내의 간호조직에서도 직무열의를 명확히 이해하고 적절히 측정되고 있는지 평가해보고 국내 간호조직에 맞는 직무열의 개념을 파악하기 위한 노력이 필요하다. 간호조직에서 직무열의에 대한 국내연구는 2013년도부터 시작되었으며 간호조직의 인력 관리 측면에서부터 연구되었다. 그러나 간호조직에서 직무열의에 대한 현재까지의 연구들은 경제학이나 심리학을 근간으로 한 연구가 대부분이고, 국외에서 정립된 개념이 그대로 적용되어서 그 한계가 있다고 할 수 있다. 일례로 직무열의는 조직 구성원인 인간이 주체로서 다양하고 문화적인 차이가 있을 수 있으며 국내의 문화적인, 조직적인 측면과 정서가 반영되고 국내의 간호조직에 맞는 개념 정의가 필요하다고 볼 수 있다(Choi et al., 2014). 본 연구는 간호조직에서의 직무열의를 명확히 이해하고 정확히 측정하기 위해서 Walker와 Avant (2008)의 분석방법에 기반하여 직무열의의 개념을 분석하고 그 속성을 파악함으로써 병원조직의 인력 관리에서 매우 중요한 간호조직의 직무열의에 대한 기초자료를 제공하고자 한다.

연구방법

문헌 검색은 직무열의에 대한 논의의 초창기였던 1990년부터 검색하였으며, 객관적인 자료수집을 위해 동료의 판단을 통하여 검증된 학술지 논문을 대상으로 2019년 5월 23일부터 5월 30일까지 일주일간 검색을 하였다. 검색원은 일반적으로 문헌 검색에 사용되는 방법을 모두 사용하였으며 국내 문헌은 한국교육학술정보원(RISS), 누리미디어(DBpia) 국가전자도서관(NDSL) 검색원을 포함하였고, 국외 문헌은 EBCOST를 검색원으로 활용하였다.

검색어는 ‘job engagement’, ‘work engagement’, ‘engagement’, ‘직무열의’, ‘작업열의’, ‘개념’으로 검색을 진행하였다. 검색된 국내 논문들은 한국교육학술정보원(RISS) 617건, 누리미디어(DBpia) 122,913건, 국가 전자도서관(NDSL) 327건이었으며, EBCOST에서는 32,908건이 검색되었다. 검색된 논문의 제목과 주요어를 검색하여 국내 논문 10,734건, 국외 논문 18,450건을 분류하였고, 중복과 선정기준에 따라 다시 선별하였다. 또한, 참고문헌의 수기 검색을 병행하면서 수집하여 최종 8편이 선정되었다(Figure 1). 논문의 선정기준은 영어 또는 한국어로 작성되어 있고 초록 상에서 직무열의의 개념 또는 개념을 파악하는 내용이 포함되어 있거나 연구의 내용이 직무열

의 구성요소를 분석한 논문으로 하였다. 그리고 직무열의에 대한 논문이지만 초록만 존재하고 전문을 얻을 수 없는 경우가거나 직무열의의 한 부분만 설명된 경우 또는 다른 특정 변수를 설명하기 위해 직무열의가 포함된 경우는 제외하였다.

본 연구는 Walker와 Avant (2008)의 분석방법을 기반으로 직무열의에 대해 1) 사전적 의미, 2) 개념의 속성, 3) 속성 확인, 4) 적용사례, 5) 선행요인과 결과변수, 그리고 6) 경험적 증거 결정 순으로 진행하였다.

연구결과

1. 직무열의의 사전적 의미

표준 국어사전(Standard Korean Language Dictionary, 2019)에서는 ‘직무’는 직책이나 직업상에서 책임을 지고 담당하여 맡은 사무를 말하며, ‘열의’는 어떤 일을 이루기 위하여 온갖 정성을 다하는 마음으로 정의되어 있다. 옥스퍼드 영한사전에서는 ‘직무’와 ‘열의’를 ‘결혼, 출석 약속, 단기 직업, 전투, 활동 또는 운영 상태’와 ‘자기 일과 관계가 있는 시간에 무언가를 시행하기 위한 준비로서 일이나 사람과의 과정에서 이해하려고 시도하는 것’으로 각각 정의하였다. 롱맨 영한사전에서 열

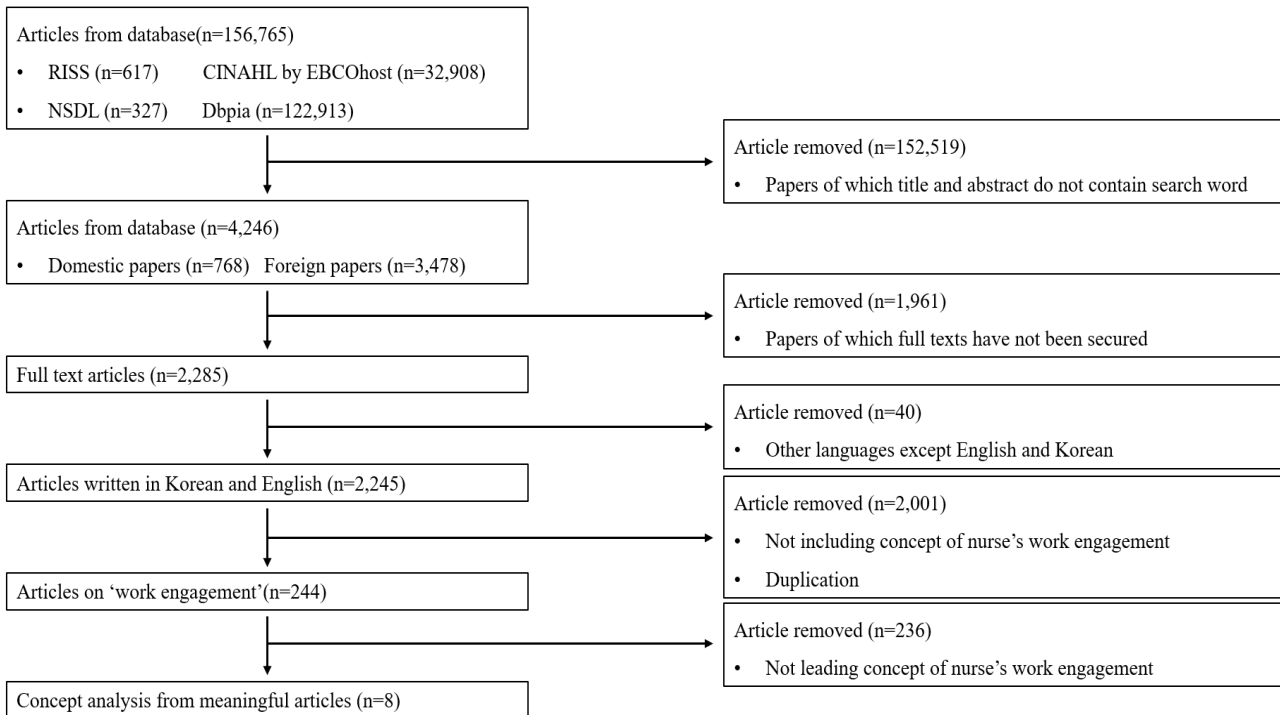


Figure 1. Flow chart of study selection.

의는 ‘공식적인 준비나 일에서 상대방을 이해하기 위해 그 일에 참여하게 되는 상태’라고 설명하였다. 여기서 정의하는 직무열의는 심리적인 측면으로는 자신이 담당하는 업무를 잘 이해하며, 그 일에 부여되는 시간 동안 집중하는 행동을 가리킨다고 볼 수 있다.

2. 직무열의 개념의 속성

직무열의는 심리학에서 시작되어 경영 및 인력 관리, 보건 및 간호 등의 다양한 분야에서 적용되어왔으며 Table 1에서 정리되어 있다.

1) 타학문에서의 직무열의의 개념 사용

직무열의는 Kahn (1990)의 개인적 열의(personal engagement)에 관한 질적연구를 바탕으로 학자들에 의해 인용이 되면서 심리학으로부터 연구되었다. Kahn (1990)은 조직구성원들이 자신의 업무를 수행하면서 자신의 감정, 인지, 육체의 에너지를 어떻게 다양한 수준으로 투입하는지를 역할 이론(role theory)을 이용하여 설명하면서 직무열의는 ‘가슴과 머리와 손을 통해서 자신의 역할 수행을 온전히 활성화하는 것’으로

보았다. 이를 통해 실험 결과로 제시한 심리적인 조건은 심리적 의미성(psychological meaningfulness), 안전성(safety), 가용성(availability)을 제시하고, 상황에 따른 응답의 수준에 따라 직무열의의 수준이 달라진다고 설명하였다(Kahn, 1990). 즉, Kahn (1990)은 직무열의를 유발하는 동기에 대해 개인 수준의 심리학적 측면에 중점을 두고 설명하였다.

May, Gilson과 Harter (2004)도 직무열의의 구성 차원을 육체적, 정서적, 인지적으로 구분하고 Kahn (1990)이 제시한 세 가지의 심리적 조건이 직무열의와 유사하며, 특히 심리적 의미성(psychological meaningfulness)과의 관계가 다른 두 가지의 심리적 조건보다 강하다고 설명하였으며(May et al., 2004), 국내 연구(Kwon & Choi, 2011)에서도 심리적 의미성이 직무열의와 유의한 관계가 있음을 설명하였다. 또한, 직무열의는 조직의 업무와 관련된 긍정적이며 목적한 바를 이루려는 마음 상태로 정의되고 활력, 헌신, 몰두의 세 가지 개념으로 구성되어 있음이 제안되기도 하였다(Schaufeli et al., 2002). May 등 (2004)은 “이직 의도” 혹은 “고객 응대 만족” 등과 같이 조직의 성과적인 측면과 더불어 조직구성원의 동기부여, 직무 정체성 그리고 자아실현 및 자아만족감과 같은 내적 동기들이 포함된 직무열의에 관심을 가져야 한다고 설명하였다.

Table 1. Definition, Attributes of Work Engagement

Source & Scholar Name (year)	Definition	Attributes
Kahn (1990)	'Harnessing of organizational members' selves to work roles	Express themselves physically, cognitively, emotionally
Standard Korean Language Dictionary (2019)	To do all sincerity to accomplish work with one's own affairs	Dedication
Oxford	Trying to understand in the process of work or people as a preparation for doing something at the time of his / her work	Zest
Longman	When you get involved in an official preparation or work to understand the other person	Involvement
Maslach & Leiter (2001)	Opposite end of burnout continuum	Energy, involvement, efficacy
Schaufeli et al. (2002)	'Positive, fulfilling work-related state of mind	Vigour, dedication, absorption
May et al. (2004)	People employ and express themselves physically, cognitively, and emotionally during role performances'	Physically, cognitively, emotionally
Macey & Schneider (2008)	Put your emotional effort into your work or organization	Composed of characteristic behavioral form
Vinje & Mittlemark (2008)	Searching for, experiencing, and holding on to the meaningful work that enables one to live one's value	Calling, zest, vitality
Kwon & Choi (2011)	The psychological experience of continuing to engage and concentrate on job performance	Vigour, dedication, absorption
Bargagliotti (2012)	A positive, fulfilling state of mind about work	Vigour, dedication, absorption

또한, 조직의 성과를 향상하고 조직 간의 문제 해결을 위해 조직의 양적 문제뿐만 아니라 질적 측면의 관심을 가져야 하는 상황에서 학자들은 직무열의를 설명하기 위해 직무요구-자원과 같은 경영학적 이론을 배경으로 직무와 관련된 조직구성원들의 직무열의를 촉진할 수 있는 선행요인과 그에 따른 결과를 탐색하고 모형을 연구, 보고하였다(Oh & Kim, 2016). 이 결과에 의하면, 이전부터 내려온 부정적인 접근보다 긍정적인 접근을 통해서 구성원의 행동을 이해하는 것이 중요한 것으로 설명되고 있다(Oh & Kim, 2016; Lee, 2010).

2) 간호학에서의 직무열의의 개념 사용

Bargagliotti (2012)는 직무열의는 활기, 헌신 및 몰두가 특징인 자기의 업무에 대한 긍정적인이고 만족스러운 마음이라고 정의하고 간호에서 직무열의는 자율과 신뢰의 환경에서 나타나며 보다 안전하고 비용 대비 효과적인 환자의 치료 결과를 가져오는 헌신적이고 활발한 간호업무라고 설명하였다. 이 연구에 의하면, 직무열의가 활성화되기 위해서는 업무가 이루어지는 모든 환경에서 신뢰와 자율성이 우선되어야 하고, 직무열의가 활성화되면 조직 내에 구성원 사이에도 활발하게 전달되고 그 결과로 병원의 사망률도 감소하며, 조직의 경제적인 성과도 높아진다고 보고되었다(Bargagliotti, 2012).

Keyko, Cummings, Yonge와 Wong (2016)은 간호 임상 현장에서 간호 인력의 부족과 의료비 지출 감소의 영향, 양질의 간호와 긍정적인 결과 등의 건강 문제를 해결할 수 있는 중요 개념으로 직무열의를 연구하였고 간호에 대한 열정, 간호의 핵심 가치 발견 및 간호에 대한 관심은 모두 간호사의 직무열의에 영향을 미친다는 것이 확인되었다. 직무열의를 조직 분위기, 직업 자원, 전문 인력, 개인 자원, 직업 수요 및 인구 통계학적 변수 등 6가지 주제로 분류하였다. 그 연구에서 경영학의 직업 수요-자원(JD-R) 모델을 적용하여 전문간호 실무에 적용 가능한 간호 직업 수요-자원(NJD-R) 모델을 개발하였다.

연구결과에 의하면, 조직환경과 업무 수준에서 직무열의는 존재하며 직무열의의 긍정적인 결과를 얻게 된다면 조직에는 성과가 좀 더 잘 달성되고 간호사 본인에게도 가치를 부여할 수 있으며 보건 의료 조직 내의 부정적인 결과를 감소시킬 수 있다. 연구의 결과로 제시된 NJD-R (Nursing Job Demand-Resources) 모델은 간호 현장을 파악하고 간호 연구를 직접 수행하며 실무와 정책을 안내하기 위한 중요한 시작 프레임 워크를 제공함으로써 간호사의 직무열의를 촉진할 기회를 제공하였다(Keyko et al., 2016). García-Sierra, Fernández-Castro와 Martínez-Zaragoza (2016)의 연구에서 직무 열의는 간호사의 업무 환경에 따라 달

라지고 전문 직업의 속성(내분, 감수성, 반성, 자기 초월, 사회적 지능, 전문성 등)에 대한 개인의 학습 능력에 따라 달라짐을 확인하였다. 그리고 간호의 직무열의에 대해 조직적 선행요인, 개인적 선행요인, 관리자의 리더십 그리고 직무 열의의 결과들과 같이 네 가지 분석 영역으로 구분하였다. 그중에서 관리자의 리더십은 간호사가 경력을 쌓을 때 직무열의를 향상할 수 있는 환경을 조성하고 직무열의의 조절에 있어 중요한 역할을 한다. 하지만, 자율성이 부족하게 된다면 직무열의는 쉽게 발현되지 않기 때문에 적절한 지도력이 필요하다는 연구결과도 있다. 직무열의의 결과로는 업무에서 직무열의를 통해 얻어지는 추가적인 성과와 이직 의도의 감소, 직무의 만족감을 구성 개념으로 포함하고 있다. 연구에서는 직무열의가 조직의 구성원 비율 감소와 보건의료에서 간호 의료의 질 향상에 필수적인 개념으로 보았다(García-Sierra et al., 2016).

Simpson (2009a)은 비즈니스, 심리학 및 건강 과학 및 보건 행정 문학에서 직무열의를 검토하였는데 직무열의의 조직성과에 대한 영향력에 중점을 두었다. 그의 연구에서 간호사와 환자, 조직의 성과 결과를 예측하기 위한 개념으로 직무열의가 포함되었고, 개념적으로 일관된 직무열의의 정의와 측정 방법의 필요성을 설명하고 있다.

3. 직무열의의 속성 확인

Schaufeli 등(2002)에 의해 묘사되었던 활력(vigour), 헌신(dedication), 몰두(absorption)는 일치한다고 할 수는 없지만 직무열의의 속성과 상당한 유사점이 있다고 볼 수 있다.

활력(vigour)은 근무하는 동안 정신적인 회복능력과 높은 에너지의 수준, 그리고 업무에 기꺼이 자신의 능력을 기울이는 것으로(Park, 2011), 에너지를 포함할 수 있다(Maslach et al., 2001). 활기(Vitality)는 안으로부터 나오는 에너지로서 활력과 같이 고갈된 에너지를 전하고 업무에 즐거움과 의미를 유지할 수 있게 한다(Vinje & Mittelmark, 2008). 에너지와 활기가 의미하는 내용이 활력과 일맥상통함을 보여주어 활력으로 표방해도 무방할 듯하다.

헌신(dedication)은 목적을 지닌 일을 믿고 혼신을 바치는 상황을 일컬으며(Bargagliotti, 2012), 개인 스스로가 직무에 심리적인 측면을 동원하여 강하게 몰입시키는 것을(Park, 2011) 의미한다.

몰두(absorption)는 떠나기 어렵고 시간과 상관없이 연장된 일에 집중하고 있는 상태(Bargagliotti, 2012)로 자기 자신을 업무와 분리하지 못하고, 시간을 잊어버릴 만큼 업무에 임하

고 있는 모습이다(Park, 2011). 몰입(involverment)은 인지적인 측면을 강조하는 속성으로 Kahn (1990)이 설명한 열의가 더 지속적이고 광범위하게 나타나는 감정적이고 인지적인 상태이며 몰입의 요소가 직무열의에 포함되어 있다고 할 수 있다.

열정(zest)은 사전적으로 어떤 일에 뜨거운 마음을 가지고 열심히 하는 마음으로 정의되어 있다. 이는 의미 있는 일을 경험할 때 일어나는 감정을 말하며 개인적으로나 직접적인 측면에서 숙달의 과정으로 계속적인 배움과 성장을 통해 경험되어지는 것을 말한다.

Vinje와 Mittlemark (2008)는 그들의 연구에서 간호의 본질인 환자 간호에 대한 가치를 인식하고 이를 잃어버릴 때 간호의 본질이 위협받는다 주장하였다. 이 연구에서 제시된 “calling”은 의미 있는 경로를 제공하는 ‘부름’을 의미하기 때문에 이는 간호사를 선택할 때의 열의를 설명하고 있으며 본 연구에서 제시하는 공통된 직무열의 정의에서 벗어난 속성으로 간주하여서 여기서는 제외하였다(Vinje & Mittlemark, 2008). 본 연구에서는 문헌 분석을 기반으로 직무열의에 대한 정의와 속성을 살펴보았으며 그 결과로 활력(vigour), 헌신(dedication), 몰두(absorption), 열정(zest)이 직무열의의 속성으로 선택되었다.

4. 적용사례

Walker와 Avant (2008)는 개념의 속성을 명확하게 하기 위해 4가지의 사례를 개발하도록 제안하였다. 모델 사례는 개념의 모든 속성을 포함한 사례로써 문헌이 제시한 사례로 구성하여 개념이 무엇인지 정확히 보여줄 수 있는 사례이며, 반대 사례는 확인된 속성을 전혀 찾을 수가 없는 사례이다. 경계 사례는 확인된 속성이 포함된 되어 있으나 속성이 전부 포함되지는 않은 사례이며, 관련 사례는 확인되어 분석된 개념과 유사하지만, 자세히 검토하면 다른 의미를 가진 사례이다. 제시된 사례는 본 연구자가 임상 경험을 토대로 구성한 사례로서, 10년 이상의 임상경력을 소유하고 현재 박사 과정 중에 있는 현직 임상간호사 2인에게 확인 후 수정·보완하였다.

1) 모델 사례(model case)

B간호사는 내과 병동의 3년 경력을 갖고 있으며 매일 2 shift를 운영하는 인공신장실에서 근무한 지 1년이 되어가는 간호사로서 인공신장실 환자들을 맞이하고 투석을 돌리는 과정 중에 환자들에게 유머와 일상생활의 즐거운 이야기를 나누면서 좋은 분위기 조성에 힘쓴다(활력). 오랫동안 투석하는 한 환자

가 정서적으로 불안해하고 지루해하는 증세를 보이자 환자에게 다가가 심리적으로 위안이 될 수 방법을 찾으려고 노력한다(헌신). 투석 중환자의 기계가 계속 울리면서 환자의 얼굴이 변화하는 모습을 발견하여 환자의 혈압이 떨어지고 있음을 발견하였다. B간호사는 수시로 환자를 돌아보며 환자 상태를 주치의에게 보고하고 환자의 응급상황에 대처하였으며 응급 대처 후 환자에게 평소와 다른 일이 있었는지 질문하여 혈압 저하의 원인을 찾으려 노력하였다(몰두). B간호사는 신규 간호사와 함께 투석 기계에 대한 재교육에 참가하였고, 신장 질환에 대한 신규 간호사의 질문에 대답을 해 주었다. 또한, 신규 간호사의 질문을 토대로 간호업무를 할 때 자주 발생하는 문제와 그 문제 해결 절차를 모두가 공유할 수 있도록 자료를 만들어서 인공신장실 전체와 공유하였다(열정). B간호사는 환자에 대한 관리로 주치의와 상급 간호사에게 격려와 함께 보호자에게 감사의 인사를 받았다. B간호사는 혈액투석실에서 본인의 업무를 잘 해냄에 대해 자부심과 가슴 벅참을 느끼며 오늘 하루의 근무가 굉장히 뿌듯해하였다.

2) 반대 사례(contrary case)

C간호사는 취업을 고려해서 간호대학을 간 뒤 사립 병원의 외과 병동 2년차 간호사이다. 그녀는 간호사의 봉급과 복리 후생은 훌륭하다고 생각하나 병동에서 자신이 앞장서서 일할 필요는 없다고 생각한다. 근무 시간 외의 병원 업무에는 관심이 없으며 환자와의 상호 작용도 최소화하려고 한다. 기본적인 업무만 생각하다 보니 환자의 불만이나 요구를 제대로 처리하지 못해서 수간호사에게 질책을 받았으나 행동의 변화는 없다. C간호사는 다른 직업을 찾기까지 처우와 봉급이 안정적인 자리만 생각한다. 이 사례는 직무열의, 헌신, 몰두 또는 활력의 속성이 없고, 열정도 보이지 않아 반대 사례에 해당 된다고 볼 수 있다.

3) 경계 사례(borderline case)

D간호사는 신규 간호사로서 순환기 병동에 배정받아 근무하고 있다. 신규 간호사여서 날마다 질책도 받고 몸도 많이 힘들지만 새로운 간호업무를 배우는 과정이 진정한 전문가가 되어가는 과정이라 생각해 즐겁게 교육받고 있으며 퇴근 후에도 배운 지식을 습득하기 위해 노력한다(열정). 새로운 질환이나 용어 공부에 퇴근 시간을 놓치지 않지만(헌신), 프리셉터 간호사(preceptor nurse)의 지지와 칭찬에 조금씩 구성원이 되는 것 같아서 스스로 힘내자고 격려한다(활력). 하지만 그녀는 근무 중에 병동의 간호업무를 수행 중환자가 처치의 이유나 설명을

원하면 다른 간호사를 찾거나 다른 환자에게 자리를 옮기곤 한다. 그래서 환자에게 질문도 많이 하지 않는다. 아직은 자신의 대답에 확신이 없고 그 답변에 대한 책임이 두렵다.

4) 관련 사례(related case)

A 간호사는 내과 병동 근무 5년 차이다. 수간호사가 부서 이동에 관한 의견을 물어보았고, 그녀는 원하지 않음을 이야기하였다. 그녀는 일과 근무 일정의 안정성과 가족과의 시간을 함께 보내기를 원한다. 그녀는 의사와 동료의 근무 유형을 알고 있으며 수간호사도 그녀의 응급상황에 대한 처치 시 관여하지 않는다. 그래서 동료들과 환자 치료 문제에 대해 논의하기 위해 의견을 나눈다. 그녀는 환자를 위한 간호를 제공하기 위해 최선을 다하지만, 문제를 야기할 수 있는 질문은 하지 않는다. 그래서 그녀의 근무 시간에는 예전처럼 복잡하거나 환자의 기습 질문을 받지 않는다. 이 사례는 직무열의의 속성 중 제한적인 현신이 포함되어 있고, 다른 속성은 포함되지 않았으며 다른 의미의 개념들이 포함되어 있다고 볼 수 있다.

5. 직무열의의 선행요인과 결과변수

일반적으로 어떤 개념을 좀 더 잘 이해하기 위해서는 그것과 연관된 선행요인과 그 결과로 나타나는 변수들을 확인하고 결정하게 되면 그 개념의 속성을 더 자세하고 확실하게 분석하는데 도움이 된다(Walker & Avant, 2008). 본 연구에서는 문헌 분석을 통해 직무열의의 선행요인(antecedent)들과 결과변수 그리고 직무열의의 속성을 분석하여 Figure 2에 나타내었다. 직무열의에 관한 선행요인과 결과변수를 위해 개념과 관련 전문

검색이 가능한 참고문헌을 검색하여 추가로 채택하였다(Bargagliotti, 2012; Keyko et al., 2016; Lee, 2010; Park, 2011).

직무열의의 주요 선행요인과 결과변수를 살펴보면 주로 직무 관련 요소나 조직과 관련된 요인들이 직무열의의 주요 선행요인으로 관련성이 높음을 보여주었으며 조직과 개인의 성과로 그 결과나 나타남을 알 수 있었다(Figure 2). 좀 더 구체적으로 설명하면, 직무열의의 선행요인 중 스트레스, 업무 갈등, 물리적인 또는 정신적인 자원에 대한 직무요구와 리더십, 권한 부여(structure empowerment) 등과 관련이 있는 조직 분위기가 직무 관련 주요 선행요인으로 분석되었다. 또한, 선행요인 중 자율성, 직업전문성 등의 직무 자원과 개인-조직의 관계, 또는 구성원들의 역할과 관련이 있는 조직구조(또는 직업구조)가 직무열의의 조직과 관련된 주요 선행요인이었다. 이와는 독립적으로 외향성, 친화성, 사회관계 등 간호사 개인의 특성이 직무열의를 결정하는 또 다른 주요 선행요인 중 하나로 분석되었다(Lee, 2010). 이러한 선행요인들의 분석과 문헌 연구를 기반으로 직무열의의 속성은 활력, 헌신, 몰두 그리고 열정으로 정리되었다.

직무열의에 따라 달라지는 결과변수를 연구한 논문은 많지 않지만 Harter 등(2002)은 갤럽 데이터를 포함하는 메타 분석 결과에서 직무열의와 결과변수인 직원 이직률, 고객 만족 충성도 및 안전 결과(각각 $r=0.30$; $r=0.33$; $r=0.32$)와 긍정적인 상관관계가 있음을 보고하였다. 또한, 이 연구에 사용된 문헌 연구를 기반으로 분석한 결과, 직무열의가 높으면 간호사 개인의 진취성이 증가하고 이직 의도의 감소가 이루어지고, 병원의 측면에서는 병원의 재정 효율성이 증가하고 병원 사망률도 감소함을 보여주었다(Bargagliotti, 2012). 즉, 직무열의의 속성이

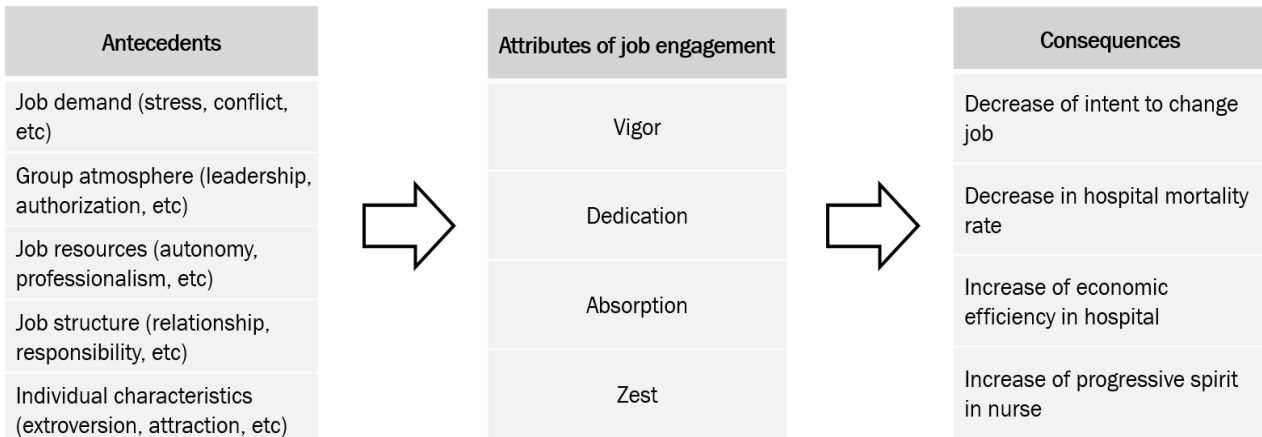


Figure 2. Antecedents, attributes, and consequences of work engagement.

포함된 긍정적인 경험과 감정은 긍정적인 결과를 가져오는 경향이 있음을 보여주고 있다(Park, 2011).

6. 경험적 준거(empirical references) 결정

개념의 경험적 준거는 확인된 개념의 속성이 실제 임상현장에서 존재하는 것을 보여주기 위함으로, Utrecht Work Engagement Scale (UWES)은 가장 널리 쓰이는 직무열의를 측정하는 도구이다. Schaufeli, Bakker와 Salanova (2006)는 17개 항목의 긴 양식과 9개 항목의 짧은 양식을 22개 언어로 구성하여 제공하였고 학생용 양식을 3개 언어로 제공하여 직무열의의 3개 요소인 활력, 헌신 및 몰두를 측정하였다. 국내연구(Kang & Kwon, 2017)에서는 Schaufeli 등(2006)에 의해 개발된 도구를 번역 및 사용하여 측정하였다. 측정도구는 활력과 몰두가 각 6문항, 헌신은 5문항 등으로 총 17문항, 3개의 하위 요인으로 구성되어 조사하였으며 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .87이었다.

Simpson (2009b)의 연구는 간호사를 대상으로 직무열의를 조사하였는데 활력(3항목), 헌신(3항목), 몰두(3항목)로 구성된 UWES-9를 이용하여 측정하였으며 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 는 .92였다. 이 연구를 통해서 전문적 지위, 상호 작용 및 이직에 대한 생각의 조합 분산의 46%를 설명하였고 ($p < .001$) 전문적 지위와 상호 작용은 직무열의와 이직에 대한 사고 사이의 관계를 완화함을 알 수 있었다. UWES는 직무열의의 속성인 헌신, 활력, 몰두를 표준 척도로 사용하여 직무열의에 대한 연구결과들을 보여주는 좋은 방법론을 제시하고 있으며 UWES의 지속적인 발전은 직무열의에 대한 앞으로의 연구에 도움이 될 것으로 기대된다(Keyko et al., 2016).

는 의

본 연구에서 직무열의의 개념을 분석한 결과 직무열의의 속성은 활력, 헌신, 몰두, 열정의 4가지 속성이 존재함을 확인하였다(Figure 2). 직무열의의 선행요인과 결과변수를 살펴보면 직무나 조직과 관련된 변수들이 직무열의를 설명하는데 관련성이 높음을 보여주었으며 개인의 자율성 향상과 환경의 변화에 대한 대처능력, 자신의 경험적 성숙의 발달이 직무열의의 성과로 나타남을 알게 되었다.

해외에서 보고된 연구결과에 의하면, 직무열의에 대한 개념적 명확성이 아직 부족하고(Simpson, 2009a) 보건 전문가 그룹 중 많은 인원이 포함된 간호사들이 직무열의를 이해하는

것이 매우 중요하다(Bargagliotti, 2012). 국내 연구진들도 직무열의에 대한 관심을 2010년부터 보여 왔고 국내 간호사를 대상으로 실시된 연구(Moon, Park, & Jung, 2013)에서 직무열의는 연령, 결혼 여부, 학력 수준, 직급, 경력, 근무 형태, 근무지에 따라 영향을 받고 있음이 보고되었으며 이를 근거로 간호 관리자는 간호의 수준을 향상하기 위해서 직무열의의 개념을 확실히 하고 이를 간호조직에 활용해야 함을 알 수 있었다. 그리고 선행 연구(Bargagliotti, 2012)는 직무열의의 효과로서 병원 사망률의 감소와 병원의 재정적인 효율성이 나타나며, 개인의 진취력 상승이 확산한다는 결과를 보여주고 있다. 이에 간호 관리자는 직무열의가 간호조직의 성과와 간호 인력 관리를 유도해 낼 수 있는 중요한 개념임을 인식해야 할 것이다. 그리고 간호 관리자는 직무열의의 속성을 참고하여 자율적이고 안전한 근무 환경과 개인적인 역량을 향상할 수 있는 교육을 제공해야 할 것이다.

현재까지 국내 간호조직에서는 직무열의에 대한 다각적인 연구가 많이 이루어지지 않은 실정이며, 선행요인 간의 영향에 대한 연구가 이루어지고는 있으나 직무열의의 개념이나 속성 분석, 중재에 대한 연구가 미비한 실정이다. 직무열의에 대한 연구는 추상적이고 명확하지 않은 개념을 명확히 하고, 그 개념을 임상현장과 연결함으로써 변화하는 간호 현장에서 간호사들이 보다 열정을 가지고 간호업무에 임하면서 환자 치료 효과를 얻을 수 있는데 기여할 것으로 생각된다. 비록, Bargagliotti (2012)에 의해 간호직무열의 개념분석에 대한 결과가 이미 보고된 적이 있지만 이 연구는 2010년까지의 자료를 분석한 연구로 현재의 직업 환경이나 최근의 경제사회적인 발전 사항 등이 포함되어 있지 않아서 그 한계가 존재한다고 할 수 있다.

연구의 기반이 된 Walker와 Avant (2008)의 분석방법은 1) 개념 선정, 2) 개념분석 목적 결정, 3) 개념의 사용범위에 대한 모든 방법 확인, 4) 개념의 결정적인 속성 추출, 5) 개념의 모델 사례 및 반대사례, 유사 사례, 관련 사례 개발, 6) 개념의 선행요건과 결과 규명, 그리고 7) 경험적 준거 절차 등 총 7단계로 구성되어 있으나 본 연구에서는 주요 구성요소들을 중심으로 총 6단계로 분류하여 연구를 진행하였다. 또한, 연구결과에 도시한 적용사례의 경우 제한적인 경험에 의한 것으로서 직무열의의 속성을 예시하는 데는 그 한계가 있다고 할 수 있고 분석에 사용된 논문 수가 8편에 그쳐 결과 도출에도 제한이 있다고 할 수 있다.

본 연구에서 사용된 개념분석의 한계는 간호업무의 환경이 경제 사회적으로 유동적이기 때문에 그에 따른 고려가 필요하며 다른 집단에 비해 간호사는 전문가 집단으로 분류될 수 있기 때문에 연구결과를 일반화하는 데에는 한계가 있을 것으로 고려된다.

결론

본 연구는 Walker와 Avant (2008)의 개념분석방법을 이용하여 간호조직에서 직무열의에 대한 속성을 확인하는 개념분석 연구이다. 직무열의의 속성으로 활력(vigour), 헌신(dedication), 몰두(absorption), 열정(zest)의 4가지 속성이 도출되었으며, 직무열의에 대한 선행요인은 직무요구, 조직 분위기, 직무 자원, 직업구조, 개인 특성 등 5가지로 분류되었다. 본 연구는 간호업무의 효율성을 높이고 간호조직 운영에 도움이 되기 위한 것으로, 직무열의의 속성을 간호 실무에서 적용함으로써 직무열의를 향상할 수 있는 중재 프로그램에 있어서 고려해야 할 직무열의의 이론적 근거가 될 수 있을 것이다. 간호사의 개인적, 조직적 성과를 위해서는 직무열의를 촉진할 기회 제공이 중요하며 직무열의에 대한 지속적인 연구와 더불어 실제 간호사의 직무열의의 활성화를 위한 다양한 중재에 대한 적용과 직무열의의 변화를 추적하는 연구가 필요할 것으로 사료 된다.

CONFLICTS OF INTEREST

The authors declared no conflicts of interest.

ORCID

Nam, Eun Sook <https://orcid.org/0000-0002-0785-1962>
 Kim, Ri Whaol <https://orcid.org/0000-0001-5299-9985>
 Kim, Joo Hyun <https://orcid.org/0000-0003-3052-6604>

REFERENCES

- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology, 99*(2), 274-284. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274>
- Bargagliotti, L. A. (2012). Work engagement in nursing: A concept analysis. *Journal of Advanced Nursing, 68*(6), 1414-1428. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05859.x>
- Choi, Y. G., & Kim, G. B. (2012). A comparative study on the dependent variables of workaholism and job engagement. *Korean Journal of Business Administration, 25*(5), 2341-2363.
- Choi, Y. J., Park, Y. I., & Jung, G. H. (2014). Concept analysis on the organizational commitment: Focused on the nursing organizations. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, 20*(2), 276-287. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2014.20.2.276>
- García-Sierra, R., Fernández-Castro, J., & Martínez-Zaragoza, F. (2016). Work engagement in nursing: An integrative review of the literature. *Journal of Nursing Management, 24*(2), E101-E111. <https://doi.org/10.1111/jonm.12312>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*(2), 268-279. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Higgins, J. P., & Green, S. (2011). *Cochrane handbook for systematic reviews of interventions*, version 5.1.0. The Cochrane Collaboration. Retrieved March 2011, from <http://www.cochrane-handbook.org>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal, 33*(4), 692-724. <https://doi.org/10.5465/256287>
- Kang, J. M., & Kwon, J. O. (2017). A convergence effect of positive psychological capital and psychological well-being on work engagement of medium and small hospitals nurses. *Journal of the Korea Convergence Society, 8*(4), 89-99. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.4.089>
- Keyko, K., Cummings, G. G., Yonge, O., & Wong, C. A. (2016). Work engagement in professional nursing practice: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies, 61*, 142-164. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.06.003>
- Kwon, I. S., & Choi, Y. K. (2011). A study on the antecedents of job engagement and psychological conditions as the mediators. *Journal of Human Resource Management Research, 18*(4), 113-134.
- Lee, J. W. (2010). Development and prospects of work engagement studies. *Business Management Review, 43*(1), 167-191.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology, 1*(1), 3-30. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- May, D. R., Gilson, R. L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77*(1), 11-38. <https://doi.org/10.1348/096317904322915892>
- Moon, I. O., Park, S. K., & Jung, J. M. (2013). Effects of resilience on work engagement and burnout of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 19*(4), 525-535. <https://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.4.525>
- Oh, A. R., & Kim, S. H. (2016). A study on the mediating effect of job engagement between job demand-resource and innovative behavior. *Korean Management Consulting Review, 16*(4), 1-17.
- Oh, A. R., & Park, K. K. (2014). A study on the positive psychological capital and job engagement and employees' job be-

- havior. *Journal of the Korean Academic Society of Business Administration*, 8, 1311-1344.
- Park, K. K., & Lee, K. E. (2004). A study on the relationship between job embeddedness and turnover intention in Korea. *Korean Management Review*, 33(5), 1423-1440.
- Park, R. Y. (2011). The antecedents of job engagement and its effects on organizational citizenship behaviors. *Korean Business Education Review*, 26(5), 543-573.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
<https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Seo, M. K., Yun, G. H., & Choi, S. K. (2017). The effect of training and compensation on affective commitment with the job involvement as the mediating variable: A study of statistic Korea's female ITC. *Korean Review of Organizational Studies*, 14(2), 75-96. <https://doi.org/10.21484/kros.2017.14.2.75>
- Simpson, M. R. (2009b). Predictors of work engagement among medical-surgical registered nurses. *Western Journal of Nursing Research*, 31(1), 44-65.
<https://doi.org/10.1177/0193945908319993>
- Simpson, M. R. (2009a). Engagement at work: A review of the literature. *International Journal of Nursing Studies*, 46(7), 1012-1024.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2008.05.003>
- Standard Korean Language Dictionary. (2019). *National Institute of Korean Language*. Retrieved June 10, 2019, from <https://stdict.korean.go.kr/main/main.do>
- Vinje, H. F., & Mittelmark, M. B. (2008). Community nurses who thrive: The critical role of job engagement in the face of adversity. *Journal for Nurses in Staff Development*, 24(5), 195-202.
<https://doi.org/10.1097/01.NND.0000320695.16511.08>
- Walker, L. O., & Avant, K. C. (2008). *Strategies for theory construction in nursing* (4th ed.). New York, NY: Pearson.